

## KUESIONER PENELITIAN

Mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

### A. Identitas Responden

- 1 No responden :
- 2 Nama Responden :
- 3 Jenis Kelamin :
- 4 Alamat :
- 5 Pendidikan :
- 6 Pekerjaan :



## PENGUKURAN UNSUR-UNSUR *RELATIONSHIP MARKETING*

Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pengukuran unsur-unsur *relationship marketing* disertai pengukuran kepuasan pelanggan pada Salon Susan, Semarang. Sekarang silahkan anda memberikan tanda ( X ) sesuai dengan pilihan masing-masing.

Keterangan :

- a. Sangat Tidak Setuju = 1
- b. Tidak Setuju = 2
- c. Cukup Setuju = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat Setuju = 5

No	Keterangan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Ikatan Keuangan						
1	Salon Susan memberikan diskont khusus sejenis potongan harga kepada pelanggannya pada event-event tertentu					
2	Salon Susan memberikan pelayanan gratis apabila pelanggan telah memenuhi Kouta yang telah ditetapkan. (setiap transaksi 10 kali melakukan treatment dapat 1 kali gratis potong)					

3	Salon Susan menyediakan paket perawatan khusus untuk sehingga harga perunitnya murah					
4	Salon Susan memberikan konsumennya harga yang lebih rendah dengan kriteria tergolong setia (minimal berlanggan selama tiga tahun) .					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Ikatan Sosial						
1	Salon Susan selalu memberi give diakhir tahun					
2	Salon Susan memberikan kado kepada pelanggan dihari ulang tahunnya					
3	Salon Susan akan menelpon pelanggan apabila selama dua bulan tidak berkunjung ke Salon.					
4	Salon Susan memberi pelayanan tambahan untuk pelanggan yang menggunakan paket perawatan khusus (creambath & potong , spa & meadicure, rebonding & masker dan lain-lain) seperti pemberian soft drink.					
5	Karyawan mengenal pelanggan secara individual					
6	Para pelanggan Salon memebentuk suatu orginasasi sendiri baik secara formal / non formal misalnya membentuk kelompok arisan					

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Ikatan Kustomisasi						
1	Salon Susan menyediakan Jasa Konsultan untuk mengatasi setiap keluhan dari pelanggan					
2	Karyawan Salon Susan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual					
3	Memiliki banyak pilihan perawatan sehingga dapat disesuaikan masalah secara individual					
4	Salon Susan menyediakan <i>Guest Comment</i> yang berisi pertanyaan terkait dengan kualitas jasa					
5	Salon Susan juga menyediakan visa BCA agar pelanggan dapat memilih penggunaan pembayarannya baik melalui pembayaran tunai maupun non tunai					

	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Ikatan Struktural						
1	Salon Susan memberikan layanan <i>member card</i>					

	bagi para pelanggannya.					
--	-------------------------	--	--	--	--	--

No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kepuasan Pelanggan						
1	Rekomendasi kepada Pihak lain.					
2	Mengunjungi Lagi.					
3	Tidak beralih ke salon lain					
4	Perlakuan kepada pelanggan sangat cepat dan sesuai dengan harapan					